

ACTUALIZACIÓN MATRIZ DE RESOLUCIÓN DE CASOS  
(SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS)

ANA CAROLINA RODRÍGUEZ DÍAZ

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
INGENIERIA INDUSTRIAL  
BOGOTÁ D.C.

2014

ACTUALIZACIÓN MATRIZ DE RESOLUCIÓN DE CASOS  
(SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS)

ANA CAROLINA RODRÍGUEZ DÍAZ

Proyecto de grado como pasante para obtener el título de Ingeniera Industrial

Asesor (a):

Ángela Viviana Montañez Morantes

Ingeniera Industrial

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD DE INGENIERÍA

INGENIERÍA INDUSTRIAL

BOGOTÁ D.C.

2014

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

Presidente o Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Bogotá, 19 de Agosto del 2014

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este proyecto a Dios quien me dio las fuerzas necesarias para salir adelante con mi carrera. A mi madre quien me dio su mayor esfuerzo para darme la mejor educación a su alcance y a mi pareja que con su apoyo incondicional y esfuerzo me aporó día a día sus conocimientos para mejorar.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero y sobre todas las cosas doy gracias a Dios, por estar siempre conmigo, por llenarme de fe, sabiduría y fortaleza en cada paso de toda mi carrera, por nunca desampararme en el transcurso de mi vida y por darme la oportunidad de ser una profesional.

A la Ingeniera Ángela Viviana Montañez por el apoyo y seguimiento que me brindo con el proyecto que estoy presentado como opción de grado.

A la compañía CEMEX, por darme la oportunidad de gestionar mi propuesta en sus áreas y ampliarme los conocimientos para mi futuro como Ingeniera Industrial.

A la Fundación Universitaria Los Libertadores, por ser la que directamente me ha proporciono los conocimientos como profesional para mejorar mi futuro.

## CONTENIDO

|  | Pág. |
|--|------|
| INTRODUCCIÓN                                       | 13   |
| 1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA                         | 14   |
| 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA                       | 14   |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA                       | 18   |
| 2. JUSTIFICACIÓN                                   | 19   |
| 3. OBJETIVOS                                       | 20   |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL                               | 20   |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS                          | 20   |
| 4. MARCOS  | 21   |
| 4.1 REFERENCIA                                     | 21   |
| 4.2 MARCO TEÓRICO                                  | 21   |
| 4.3 MARCO CONCEPTUAL                               | 21   |
| 4.4 INSTITUCIONAL Y LEGAL                          | 23   |
| 4.4.1 Antecedentes                                 | 23   |
| 4.4.1.1 Legales                                    | 23   |
| 4.4.1.2 Institucionales                            | 24   |
| 5. METODOLOGÍA BASES PARA TRABAJAR                 | 25   |
| 5.1 DISEÑO METODOLÓGICO                            | 25   |
| 5.1.1 Responsabilidades de cada área               | 26   |
| 5.1.2 Documentación tablas resumen matriz regional | 29   |
| 5.1.3 Revisión de los puntos a tratar en cada país | 31   |
| 5.1.4 Puntos encontrados para tratar               | 32   |

|  |    |
|--|----|
| 5.1.5 Interface de la Herramienta CRM                    | 35 |
| 6. EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO                     | 40 |
| 7. PRESUPUESTO DETALLADO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO | 41 |
| 8. CRONOGRAMA DE DESARROLLO DEL PROYECTO                 | 42 |
| 9. CONCLUSIONES  | 43 |
| BIBLIOGRAFÍA   | 44 |
| ANEXOS   | 45 |

## LISTA DE ANEXOS

|   | Pág. |
|---|------|
| Anexo 1: Planos de la compañía CEMEX                          | 45   |
| Anexo 2: Flujograma de la solicitud de quejas                 | 46   |
| Anexo 3: Formato para la solicitud de quejas                  | 47   |
| Anexo 4: Ficha técnica de la empresa                          | 48   |
| Anexo 5: Herramienta de Registro de quejas Colombia           | 50   |
| Anexo 6: Herramienta de Registro de solicitudes Colombia      | 51   |
| Anexo 7: Herramienta de Registro de seguimiento Colombia      | 52   |
| Anexo 8: Herramienta de Registro de seguimiento Construrama   | 53   |
| Anexo 9: Home page Intranet de Solicitudes, quejas y reclamos | 54   |
| Anexo 10: Herramienta de Registro de prospectos Regional      | 55   |
| Anexo 11: Herramienta de Registro de solicitudes Regional     | 56   |
| Anexo 12: Herramienta de Registro de seguimiento Regional     | 57   |



## LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Descripción de Actividades

15

**LISTA DE FIGURAS**

Pág.

Figura 1. Espina de Pescado

17

## **GLOSARIO**

**CPR:** (Customer Prospects and Requeriments) área que se encarga de realizar seguimiento a los prospectos, quejas, reclamos y solicitudes de clientes externos de CEMEX.

**CRM:** (customer relationship management) Herramienta con la cual se re direccionan las quejas, reclamos y solicitudes de los clientes.

**MATRIZ DE CASOS:** Base donde está definido los responsables de cada área y tiempos de solución de cada caso

**ACCION CORRECTIVA:** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad defecto o situación no deseable con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

**CLIENTE INTERNO:** Destinatario de un producto dentro de la misma empresa.

**CLIENTE EXTERNO:** Destinatario de un producto fuera de la empresa.

**NO CONFORMIDAD:** El no cumplimiento de un requerimiento especificado.

## **RESUMEN**

Este proyecto se desarrolla en la empresa CEMEX bajo la necesidad del área de CPR (SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS), ya que se evidencio la necesidad de realizar una actualización en la matriz de casos de cada país con la propuesta de diagnosticar por parte de los clientes las falencias y con esa información brindar una respuesta más eficaz y rápida al cliente interno y externo.

Una vez se plantea la carencia de cada región se prosigue a la implementación de la actualización de la matriz dejando parámetros de requisición, gestión y tiempo de respuesta realizado por parte del área de Procesos y Herramientas, los aspectos idóneos que inciden en el proceso de cada punto fueron validados con las administraciones implicadas en este caso, logística, calidad, comerciales, gerencia y la parte de administración comercial (Procesos y Herramientas).

Posteriormente a la actualización de la matriz en el sistema, se llevó un seguimiento a los países para confirmar el buen funcionamiento con los clientes internos y externos y constatar el rendimiento obtenido con la implementación de esta actualización de la base de datos.

## INTRODUCCIÓN

En vista del auge y la importancia que hay en la base de datos hoy en día y que cada vez se ve la necesidad de tener el control en cada proyecto que se va presentando, han implementado cantidades de maneras de optimizar tiempo y movimientos y que con facilidad se ve una gran masa de información directa a las empresas que no se pueden manejar, por lo cual si se tiene una organización de la misma y con la ayuda de la tecnología se mejorará las herramientas de la empresa.

Con cada herramienta creada ofrecerá a las áreas una manera de controlar, manipular y organizar la información optimizando procesos administrativos en este caso.

La herramienta que maneja CEMEX se llama CRM, Plataforma tecnológica diseñada para la atención, seguimiento y cierre de las quejas, inquietudes, solicitudes, requerimientos o reclamos de los clientes, pretendiendo darle una facilidad de manejo y que sea amigable para el personal que lo maneja, la empresa puede tener el ingreso a esa plataforma para cualquier modificación, consulta o respaldar las tareas realizadas en su proceso.

La idea de la actualización es evitar errores en el direccionamiento de los requisitos en solicitudes al momento del interés con el cliente, el modulo planteado en el CDM hace tener clara la información de cada área para verificar cada labor de la compañía. La empresa CEMEX realiza auditorías internas para corroborar esta función periódicamente ofreciendo disminución en costos administrativos por la tardanza de respuesta de la misma.

## 1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El área de Quejas y reclamos se mide con un indicador de cumplimiento (**# de caso atendidos dentro del tiempo permitido / # de casos recibidos total**) Actualmente este indicador está en el 57%, la meta establecida por la compañía del 80%. Según un análisis del procedimiento se identificó que la matriz de casos está desactualizada tanto en el nombre del responsable y tiempos de respuesta, razón por la cual el 30% de las quejas y reclamos tardan en dar solución, ya que la herramienta CRM lo estaba asignando a encargados errados. Adicional se realizó un análisis de las cargas operativas en los coordinadores de casos por medio de una medición de tiempos y movimientos con el fin de establecer si el personal con que cuenta el área es suficiente con el número de casos que llegan diariamente.

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Centro de Servicio Regional de CEMEX consta de 6 países: Costa Rica, Puerto Rico, Nicaragua, República Dominicana, Panamá y Colombia, con un grupo especializado de trabajo responsable de registrar y realizar seguimiento de las solicitudes, quejas y reclamos a través de plataforma llamada **CRM**.

La directriz que se maneja actualmente para la resolución de un caso se lleva a cabo mediante 5 funcionarios que intervienen:

1. **Responsable del Área:** Es la persona encargada del área a la que se está levantando el caso; llámese Director, Gerente o Jefe.
2. **Responsable del Centro de Servicio Regional:** Es el Gerente del Centro de Servicio
3. **Responsable de Ventas:** Es el comercial encargado del cliente
4. **Responsable de Seguimiento:** Es la persona encargada de solucionar y cerrar el caso, en un tiempo determinado
5. **Persona que Recibe el Caso:** Es el funcionario del Centro de Servicio Regional que ingresa el caso a la herramienta y una vez esté cerrado debe ponerse en contacto con el cliente para constatar la efectividad de las acciones implementadas y la respectiva satisfacción del cliente.

Las quejas, solicitudes, reclamos, inquietudes se canalizan a través de cualquier medio de comunicación (telefónico, fax, correo, página web de CEMEX) en

cualquier caso es necesario ingresarla en la herramienta CRM y seguir el mismo procedimiento, así se tomara la acción correctiva necesaria.

La descripción de actividades hace que la función sea más entendible al personal que no está familiarizado o es nuevo en el proceso, pero también se evidencian falencias en las cuales se va hacer un plan de acción.

Tabla 1. Descripción de Actividades

| QUÉ Y QUIÉN  | CÓMO   | CUÁNDO   |
|--|--|--|
| 1. Recibir el caso del cliente.<br><b>Funcionario que recibe el caso</b>   | A través de cualquier medio debe recibir el caso presentado por el cliente.  | Cada vez que el cliente manifieste una solicitud, queja, reclamo o requerimiento |
| 2. Informar de la solicitud, queja, reclamo del cliente y asegurar registro en CRM del caso<br><b>Funcionario que recibe el caso/Responsable de área</b> | Canalizar la información con el cliente y realizar las gestiones necesarias entre Cliente Organización, para que la queja quede registrada en CRM<br>Promocionar con el cliente el canal de comunicación CRM y el soporte ofrecido por el Centro Servicio Regional (CSR). Ingresar el caso de acuerdo con lo requerido por el mismo. | Una vez recibido el caso   |
| 3. Ingresar información en la herramienta.<br><b>Persona que recibe el caso/Responsable de área</b>  | En la herramienta de CRM registrar el caso según los lineamientos de acuerdo con lo requerido por el mismo.  | Una vez recibido el caso   |
| 4. Entregar el número de folio al Cliente/ Funcionario<br><b>Coordinador Centro Servicio Regional CPR</b>  | Una vez el Funcionario del centro de servicio regional registra el caso, debe informar al cliente/funcionario el número de folio para su posterior seguimiento   | Una vez Grabado el caso  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>5. Solucionar</p> <p><b>Responsable del seguimiento</b></p>                        | <p>Durante las 48 hrs hábiles siguientes a la recepción del caso se debería ejecutar el primer contacto con el cliente con el ánimo de profundizar sobre la información consignada. Consulte la herramienta, y de acuerdo con la naturaleza del caso, ejecute las acciones orientadas a solucionarlo y consigne las acciones dentro de la herramienta CRM.</p>   | <p>Una vez recibida la solicitud.</p>   |
| <p>6. Reasignar</p> <p><b>Responsable del seguimiento</b></p>                         | <p>Analice la naturaleza, tipo y complejidad del caso, realice las gestiones y contactos que estén a su alcance en busca de la solución efectiva del caso. Si después de ser consciente de sus funciones, sus responsabilidades y su autoridad con respecto a la solicitud, queja o reclamo no le es posible dar una solución efectiva, evalúe la posibilidad de solicitar y/o ejecutar la reasignación del caso en la herramienta y justifique la reasignación con el fin de orientar al nuevo responsable sobre las gestiones adelantadas y el “porque” de la reasignación</p> | <p>Por evento</p>                       |
| <p>7. Cerrar el caso</p> <p><b>Responsable del seguimiento</b></p>                    | <p>Cerrar el caso en la herramienta, colocando la solución del mismo. En operaciones de concretos, cemento, agregados, modulares y multiproductos, se debe redactar una carta o utilizar el formato <b>COL-COM-PT-04/1</b>, para recomendar la solución definida o aceptar la solución exigida por el cliente (debe quedar constancia escrita de la aceptación del cliente a la solución propuesta).</p>   | <p>Una vez solucionado el caso.</p>     |
| <p>8. Evaluación del caso.</p> <p><b>Coordinador Centro Servicio Regional CPR</b></p> | <p>Contactar al cliente, para el informe de la solución. En caso de que la solución sea satisfactoria para él y para el cliente, debe dar por cerrado el proceso. En caso de que la solución no sea satisfactoria, informe al responsable de seguimiento de dicha insatisfacción con el fin de que realice un nuevo análisis y si es necesario se registre de nuevo un caso en la herramienta CRM.</p>   | <p>Una vez recibida la notificación</p> |

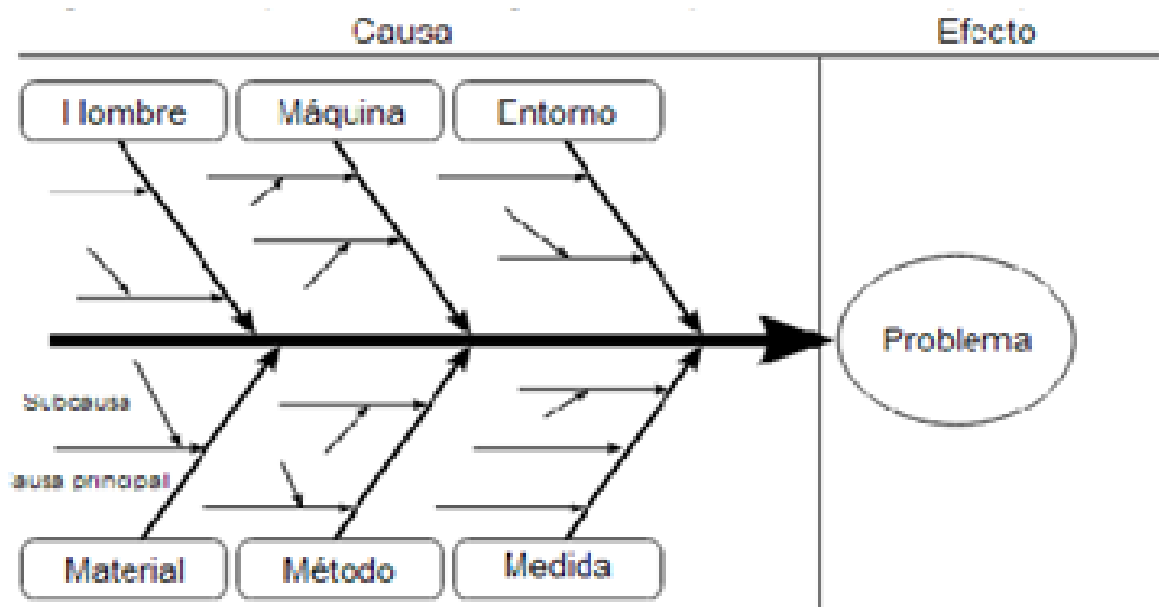


|   |  |                |
|---|--|----------------|
| 9. Realizar seguimiento a indicadores.<br><b>Coordinador Centro Servicio Regional CPR</b> | Semanalmente el área de CPR dará a conocer los diferentes estatus en que se encuentran los casos con el fin de responsable de cada área realice seguimiento a los indicadores. | Periódicamente |
|---|--|----------------|

Fuente: CEMEX

Igual hay forma se puede usar el diagrama de Espina de Pescado para identificar los problemas que tienen diversas causas.

Figura 1. Espina de Pescado



Fuente CEMEX

Se evidencio que la compañía no está cumpliendo con los objetivos de atención de casos de clientes, por lo cual es necesario realizar las siguientes actividades en pro de la mejora del indicador de cierre de casos en el tiempo establecido y mejorar la no conformidad que se está presentando:

- Actualizar los responsables de cada actividad y caso
- Revisar y dimensionar los tiempos de cada una de las actividades de acuerdo a la realidad de la compañía
- Establecer planes de acción para cerrar los casos actualmente vencidos
- Identificar las necesidades de recursos adicionales, apoyando las tareas que requieren un mayor esfuerzo.
- Crear conciencia en el personal de la compañía de la importancia del cierre de casos en el tiempo establecido
- Mejorar los medios para notificar de los casos próximos a vencer, como actividad preventiva

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo mejorar el proceso productivo del área de Solicitudes, quejas y reclamos con la herramienta CRM a través de una actualización en las matrices de cada país que se maneja?

## 2. JUSTIFICACIÓN

Desde el punto de vista teórico la actualización de una base de datos en cualquier área es útil porque como ingenieros es necesario tener un conocimiento claro y profundo de conceptos y técnicas manejados dentro del que contribuyen al éxito de la gestión empresarial. Por otro lado, si se observa la actualización es una práctica se puede afirmar como vital importancia ya que por medio de ella se logra un adecuado orden y manejo de las áreas de trabajo y equipos, con el fin de minimizar tiempos y costos, orientando a los directivos en su tarea de dirigir las actividades y caminos a seguir y señalando los atrasos que se pueden evitar.

Finalmente, una buena certeza de los datos que se manejan evitara re-procesos financieros, contribuyendo a un mejoramiento continuo en lo todo lo reportado con esta área, el proyecto beneficiará tanto al departamento como a las directivas de la compañía porque mejorará procesos internos y evitará procedimientos largos en el sistema por una desactualizada información brindada por la misma.

El impacto a corto y mediano plazo es el retorno del tiempo que ya no se va a utilizar en errados procesos y se mejorara la calidad internos y externos con las auditorias.

El siguiente trabajo proyecta mejorar y abordar el caso de la mejora con respecto a los casos del área de solicitudes, quejas y prospectos, con una propuesta que permita mejorar el indicador de cierre de casos a tiempo, actualizando tiempos, responsables en la herramienta y generando actividades preventivas y correctivas.

Evidenciar los resultados de los nuevos procesos del área tanto a nivel regional como de cada país, donde se puede identificar:

- Causa del problema
- Plan de Acción en base a la causa
- Diagnostico de información recolectada
- Cronograma de actividades
- Ejecución del plan de acción
- Evaluación de resultados

Este proceso debe ser cíclico hasta obtener los resultados esperados.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

- Asegurar que toda insatisfacción frente a los acuerdos negociados con el cliente externo sea atendida en un tiempo establecido según el caso. De igual manera garantizar la efectividad del flujo de información para la mejora continua por medio de la recepción de las sugerencias y asegurar una respuesta al cliente de la mejor manera y en el menor tiempo posible de las Solicitudes, Quejas y Requerimientos que se presenten.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los factores que afectan el cierre de casos de tiempo para generar planes de acción preventivos y correctivos.
- Realizar una revisión general de los tiempos y responsables de cada uno de los casos de clientes para darles más satisfacción con el tiempo generado.
- Generar una propuesta de actualización de casos (tiempos, movimientos y responsables) que lleven a la mejora y eficacia en el proceso de la respuesta de cada caso

## 4. MARCOS

### 4.1 REFERENCIA

### 4.2 MARCO TEORICO

En el presente trabajo, se expondrán aquellas matrices de cada región que sirven de base de datos realizada para este proyecto de grado, los cuales abarcan los casos previos a cada área destinada por la compañía, las bases teóricas y en la cual sustenta la investigación, así como el cuadro de variables del antes y del después para identificar la mejora que se quiere realizar al momento de dar solución con el trabajo propuesto.

### 4.3 MARCO CONCEPTUAL

Aquí se realizara la definición de algunos conceptos o términos utilizados en el estudio de esta propuesta para evitar erradas interpretaciones

- ✓ **Solicitud:** Cualquier solicitud realizada por parte del cliente de carácter adicional a los acuerdos negociados.
- ✓ **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a la organización por parte de un cliente externo en relación con el servicio prestado, el producto suministrado al propio proceso de tratamiento de las quejas que no se asocia a compromisos establecidos con el cliente donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita
- ✓ **Reclamo:** Cualquier manifestación por parte del cliente o de la comunidad de incumplimientos respecto a los productos y/o servicios, y su manejo de parte de la compañía frente a los acuerdos negociados.
- ✓ **Inquietud:** Todo interrogante generado por parte de los clientes actuales y/o potenciales frente a las políticas comerciales de la compañía y/o frente a la conducta de sus funcionarios.

- ✓ **Requerimiento:** Cualquier solicitud realizada por parte del cliente de carácter adicional a los acuerdos con él negociados.
- ✓ **Prospecto:** Se define como cualquier potencial que tenga un interés comercial.
- ✓ **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto y/o servicio. Ejemplo: consumidor, final, minorista, beneficiario y comprador.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✓ **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- ✓ **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- ✓ **Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.
- ✓ **Política:** <Tratamiento de las quejas> orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- ✓ **CRM:** Plataforma tecnológica diseñada para la atención, seguimiento y cierre de las quejas, inquietudes, solicitudes, requerimientos o reclamos de los clientes.
- ✓ **CPR:** Área del Centro de Servicio Regional (CSR) encargada de la recepción, seguimiento y evaluación de las Solicitudes, Quejas y Requerimientos.

#### 4.4. INSTITUCIONAL Y LEGAL

A continuación encontraremos los antecedentes legales e institucionales, los cuales nos brindaran un soporte para la realización de la propuesta de la actualización llamada “**CRM**” con el área de solicitudes, quejas y prospectos.

#### **4.4.1. ANTECEDENTES**

##### **4.4.1.1. Legales**

En este trabajo se presenta el proceso que se realizara en la empresa CEMEX el cual se basa en la actualización de la herramienta **CRM** con las matrices de cada país, estrategia que hoy en día se necesita implementar por sus grandes beneficios como: eliminar re-procesos, facilitar una información verídica entre todos los implicados y mayor seguridad ante los otros departamentos. Todas las actividades orientadas en solicitudes, quejas y prospectos de servicios son planeadas, coordinadas, dirigidas y controladas por el personal que encuentran en su proceso diario para brindar algún punto de mejora y que a su vez tendrán que ser tratadas lo más pronto posible.

La idea principal es mostrar la importancia del buen manejo de la información tornando una actividad imprescindible en la manejo del proceso. Se toma como base principal la ISO 9000 (Organización Internacional de Normalización), orientada a la producción de bienes o servicios.

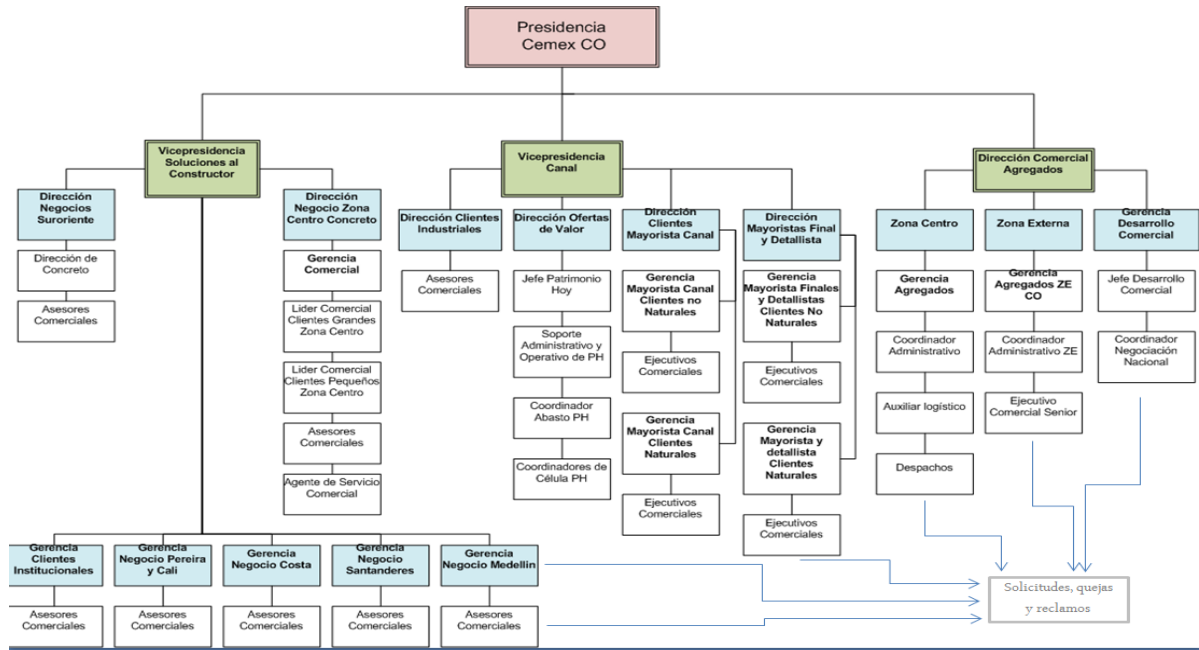
Se llevará a cabo una investigación descriptiva enfocada al proyecto de la toma de quejas en CRM que se quiere generar a partir de métodos y tiempos para optimizar procesos, en la cual se ha implementado la observación directa, también se tomara en base la población de estudio con los coordinadores que llevan como mínimo un año de experiencia en la empresa y con la instrumentación de recolección de datos, algunas mediciones de tiempos, diagramas de proceso y diagramas de flujo.

##### **4.4.1.2. Institucionales**

La alternativa de manejar cemento crecido desde un participante local en 1906 con la inauguración de la planta Cementos Hidalgo en el norte de México, con la creación de su segundo horno en Planta Monterrey, CEMEX aumenta en un 100 por ciento su tonelaje de producción para integrar la petición de México, ahora cuenta con cedes en Centroamérica y el Caribe, se convierte en la tercera compañía cementera más grande al obtener Cementos Diamante y Samper en Colombia actualmente cuenta con más de 50.000 empleados para su desempeño.

La empresa está organizada de la siguiente manera:

Figura 2. Organigrama de CEMEX



Fuente CEMEX



## 5. METODOLOGÍA BASES PARA TRABAJAR

Se tomo la investigación descriptiva que propone conocer variables, utilizando criterios de la empresa que permitan nuevas estructuras a nivel de su segmentación. No se ocupa de la verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de los resultados.

Considerando lo antes analizado, la presente investigación propone una actualización de la base de las matrices por cada región que el país maneja, por cuanto los datos se obtuvieron de última base existente.

Se considera de suma importancia una base con la información real para arrojar los primeros resultados de cómo se está manejando el país en este momento, por lo cual se contará con un tiempo con los coordinadores del departamento para un apoyo teórico y poder llevar a cabo esta propuesta e irlo complementando a medida de la recolección de los datos:

- Se estará como mínimo 2 semanas con los coordinadores del área para identificar las causas reales del problema
- Se solicitará a MEDISE<sup>1</sup> los indicadores de cumplimiento
- Se analizará la información recolectada para evidenciar las causas a fondo
- Se implementará con el país fechas de envío de novedades para la constante actualización de tiempos y responsables

### 5.1 DISEÑO METODOLOGICO

En el caso particular de este trabajo se pueden aplicar tres herramientas que nos sirven de base para plantear los cursos de acción dentro del área:

- **Estudio de Campo:** Se hará sin nombre del coordinador para que se mas libre la expresión y se pueda identificar pautas de mejoramiento ya que el área es el que está interactuando al 100% con el país y su percepción podrá tener mejoras continuas

- **Estudios descriptivos:** Se dedicaría aleatoriamente a algunas propuestas dadas por el coordinador para observar el resultado con el proceso desde su inicio hasta su entrega para saber si es viable o no
- **Las gráficas de control:** Como se mencionó anteriormente las graficas nos pueden mostrar los resultados en la parte del desarrollo del trabajo y los métodos implementados
- **Establecer un plan de acción:** En base a la información histórica establecer un plan de acción y trazar un objetivo por cada país para disminuir según sea el caso el numero de errores por determinada razón, esto con el apoyo tanto del responsable de cada caso como de los coordinadores ya sea concientizándose con sus funciones o proponiendo planes de acción que ellos consideren en un tema puntual y manifiesten las causas que están afectando la normal operatividad.

### **5.1.1 Responsabilidades de cada área**

La matriz de resolución de casos aplica para todas las áreas que conforman el sistema de gestión de calidad, por lo cual es indispensable mantenerla actualizada para la agilidad en la resolución de casos y mantener un buen nivel de satisfacción de clientes:

**Es responsabilidad de todos los funcionarios que reciben una queja, inquietud, requerimiento o reclamo por parte del cliente:**

- Velar por que estas sean canalizadas a través de la Herramienta CRM
- Agotar los recursos y orientaciones que estén a su alcance con el fin de lograr que toda queja, inquietud, requerimiento o reclamo por parte del cliente sea registrado en la herramienta.
- Asegurarse de promover la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de la organización.
- Asegurarse de que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de la quejas.
- Tratar cortésmente a los clientes y responder rápidamente a sus quejas o remitirlos a los individuos adecuados; demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.
- Ser consciente de sus funciones, sus responsabilidades y su autoridad con respecto a las quejas.
- Dar soporte respuesta en el tiempo acordado de acuerdo lo establecido y actividades asignadas.
- Cerrar las actividades con argumentos y detalle de la gestión realizada.

- Velar por la atención y solución de manera satisfactoria y en el tiempo establecido, así mismo, actuar de acuerdo con lo establecido en el Anexo "Flujograma Atención de Reclamos".
- Informar previamente al área **CPR** de traslado de área, vacaciones, incapacidades y retiros designando a un nuevo responsable.
- **Es responsabilidad de los Jefes de Planta:**
  - ✓ Direccionar y obtener con las partes interesadas la información y soportes
  - ✓ Asegurar que se generen los registros requeridos para la atención de la queja, inquietud, requerimiento o reclamo por parte del cliente.
- **Es responsabilidad de los funcionarios del área de Aseguramiento de Calidad:**
  - ✓ Asegurar que se realicen los ensayos necesarios en atención a los procedimientos de aseguramiento de calidad.
  - ✓ Analizar los resultados y concluir sobre los mismos e informar a los jefes de planta (operaciones de concreto) o Director de planta (operaciones de Cemento, mortero y/o multiproductos) sobre dichas conclusiones en atención a la solución de una queja, inquietud, requerimiento o reclamo, que por calidad de productos (fisuras, resistencias, aspecto, retardo fraguado) haga el cliente.
- **Es responsabilidad del área de Asignación:**
  - ✓ La respuesta de un reclamo por Puntualidad en la entrega de concreto.
- **Es responsabilidad del área de Logística Cemento, Mortero, Agregado y Multiproductos:**
  - ✓ Dar respuesta de un reclamo por Puntualidad en la entrega.
  - ✓ Defectos del producto en la entrega (Sacos Rotos, Húmedos, Sucios o con tinta corrida, bajo peso, faltantes en el almacenamiento, mala calidad de las estibas, volumen y daños en obra).
- **Es responsabilidad del Supervisor de la operación en el Centro de Servicio Regional (CSR):**
  - ✓ La respuesta y/o solución de una queja, inquietud, requerimiento o reclamo por temas relacionados con programación, aplicación de pagos y atención brindada por el coordinador de servicio.

➤ **Es responsabilidad del área de Cartera y Facturación:**

- ✓ El envío de documentación (Cartas IDU, Certificados Comerciales, Paz y salvos, certificados de Facturación, devoluciones de garantías reales, aclaración de cuentas.

➤ **Es responsabilidad del Ejecutivo Comercial**

- ✓ Gestionar los acuerdos conciliatorios que más convengan al igual que reportar las conclusiones a dichos acuerdos en la herramienta CRM.

➤ **Es responsabilidad del coordinador de CPR:**

- ✓ Ingresar la información de la solicitud del cliente en la Herramienta CRM.
- ✓ Verificar que las respuestas por parte de las áreas correspondan al requerimiento o queja del cliente.
- ✓ Hacer seguimiento continuo al proceso de solución, de esta forma retroalimentar al cliente del estatus de su caso.
- ✓ Canalizar adecuadamente los casos en CRM, evitando errores y teniendo información actualizada.
- ✓ Detectar reprocesos o áreas de oportunidad para optimizar prácticas y generar soluciones en línea.
- ✓ Dar soporte a los responsables del caso.
- ✓ Evaluar el proceso total del caso con el cliente.

**Nota:** Cada vez que se levante un caso a cada uno de los contactos de Cemex les llegará un correo electrónico informativo que le permitirá acceder directamente al caso registrado.

### **5.1.2 Documentación tablas resumen matriz regional**

En el primer semestre del año 2014 se identificó que algunas áreas tardaban en la resolución de los casos asignados, debido a que al momento de levantar una queja o reclamo no quedaba asignado a la persona correcta por la desactualización de la matriz. A raíz de esta problemática se comenzó a desarrollar el proyecto, en primera instancia se actualizó el tiempo de resolución de cada caso alineado con los estándares de calidad según el país.

Como primer diagnóstico de la información se encontró que los datos surgen de un proceso operativo y se encuentra relacionado todas las áreas de la compañía tanto administrativas como operativas. La base de datos para ver el estado actual de la matriz fue adquirida del sistema CRM, Plataforma tecnológica diseñada para

la atención, seguimiento y cierre de las quejas, inquietudes, solicitudes, requerimientos o reclamos de los clientes.

La actualización reduciría re procesos, inconsistencias, perdidas, o ausencia de datos significativos para el país que no se hayan identificado en la creación de la matriz.

Para ello se baso en la representación en forma simple y plana la información que se encuentra y la que se requiere manejar o manipular para su modificación, los atributos aquí generados tienen 2 características fundamentales:

1. Se genera una distinción de quejas o reclamos.
2. Entre ellos no se debe encontrar relación para que no se genere duplicidad de casos, ni distorsión de información.

Se tuvieron en cuenta estos parámetros para su análisis y búsqueda de información organizada y puntual.

**Columnas:**

1. Área
2. Tema
3. Subtema
4. Título de la actividad
5. Nombre del Responsable
6. Rol del Responsables

**Filas:**

1. CO. Administración de Cartera
2. CO. Agregados - Aseguramiento de calidad
3. CO. Agregados - Aseguramiento de calidad Centro
4. CO. Agregados - Aseguramiento de calidad Externas
5. CO. Agregados – Comercial
6. CO. Agregados – Logística
7. CO. Agregados – Operaciones
8. CO. Aut. Soluc. Canal Distribución e Industriales
9. CO. Aut. Soluc. para Construcción (Comercial AGR)
10. CO. Aut. Soluciones para Construcción
11. CO. C&AC
12. CO. Cemento - Aseguramiento de Calidad

- 13.CO. Cemento - Aseguramiento de Calidad
- 14.CO. Cemento - Aseguramiento de Calidad
- 15.CO. Cemento – Logística
- 16.CO. Centro de Servicio
- 17.CO. Concreto - Aseguramiento de Calidad
- 18.CO. Concreto - Aseguramiento de Calidad
- 19.CO. Concreto – Asignación
- 20.CO. Concreto – Asignación
- 21.CO. Concreto - Dirección Técnica
- 22.CO. Concreto – Operaciones
- 23.CO. Concreto – Operaciones
- 24.CO. Construrama - Asesoría y Manejo de Información
- 25.CO. Construrama – Autorizaciones
- 26.CO. Construrama - Capacitación o Consultoría
- 27.CO. Construrama - Centro de Servicio
- 28.CO. Construrama – Comercial
- 29.CO. Construrama – Comercial
- 30.CO. Construrama – Logística
- 31.CO. Construrama - Mercadeo y Publicidad
- 32.CO. Construrama – Micro finanzas
- 33.CO. Construrama – Multiproducto
- 34.CO. Construrama – Sistematización
- 35.CO. Construrama PH
- 36.CO. Construrama- Uniformes y Adec. Establecimiento
- 37.CO. Cuentas por Pagar
- 38.CO. Desarrollo Comercial
- 39.CO. Desarrollo y Planeación Logística
- 40.CO. Facturación
- 41.CO. Información Comercial
- 42.CO. Mortero - Aseguramiento de Calidad
- 43.CO. Mortero Seco – Comercial
- 44.CO. Mortero Seco – Logística
- 45.CO. Mortero Seco – Operaciones
- 46.CO. Planeación Estratégica y Mercadeo
- 47.CO. Portal Comercial

### **5.1.3 Revisión de los puntos a tratar en cada país**

Con respecto a los puntos a revisar de la Matriz de Resolución de Casos (SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS) se encontró varios parámetros para ser

analizados con el área responsable de cada país y así buscar la optimización y claridad en el respaldo de los procesos.

Para ello se confirma que el área de satisfacción al cliente canalice la información de una manera adecuada y a tiempo, con servicios indicados en la norma control de la compañía.

Verificar que las respuestas por parte del área que corresponda al requerimiento o queja del cliente.

- Gestionar a nivel interno para garantizar los tiempos de respuestas ofertados inicialmente (o tiempos más cortos).
- Hacer seguimiento continuo al proceso de solución, de esta forma retroalimentar al cliente del estatus de su caso.
- Canalizar adecuadamente los casos en CRM evitando errores y teniendo información actualizada.
- Detectar procesos o áreas de oportunidad para optimizar practicas y generar soluciones en línea.
- Dar soporte a los responsables de solución, interactuando con las diferentes áreas de la compañía.
- Informe y seguimiento de procesos.

Con esta información clara por parte del departamento responsable de quejas y reclamos, se va a plantear varias direcciones para que el canal sea más claro al momento de parametrizar tiempos de respuesta:

## **I. Cemex Colombia**

### 1.1 Quejas

### 1.2 Prospectos

### 1.3 Solicitudes

### 1.4 Seguidimientos Colombia

### 1.5 Seguidimientos Construrama

### 1.6 CSR (Centro de Servicio Regional)

Adjunto formato 1

## **II. Cemex Costa Rica, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico y Republica Dominicana**

2.1 Prospectos

2.2 Quejas

2.3 Solicitudes

### **5.1.4 Puntos encontrados para tratar**

Se revisó cada país y se encontraron puntos para validar, tratar y gestionar en cada evento de la queja o el reclamo que el cliente externo genere.

## **I. Cemex Colombia**

- Administración de Cartera:
  - Carta IDU
  - Cartera
- Agregados:
  - Resultados de Calidad
- CO. Aut. Soluc. Canal Distribución e Industriales
  - Aut. Despacho Cli Contado – Sobrecupo
- CO. Aut. Soluc. para Construcción (Comercial AGR)
  - Autorización Ajustes-Precio/Fecha
  - Autorización Creación Contrato/Incremento/Precio
  - Autorización Creación Contrato/Incremento/Precio
- Autorización Creación Contrato/Incremento/Precio
  - Autorización Creación Contrato/Incremento/Precio



- CO. C&AC
  - Agresiones por parte de empleados CEMEX
  - Ambiental
  - Daños a bienes
  - Empleo
  
- CO. Centro de Servicio
  - Agresión al cliente
  - Agresión al cliente
  - Aplicación de Ingresos/pagos
  - Cruces
  - Factura Proforma
  - Pedido retenido
  - Programación
  
- CO. Concreto - Dirección Técnica
  - Asistencia técnica de una obra en curso
  
- CO. Concreto – Operaciones
  - Atención al cliente por Jefe de Planta
  - Bombeo Centro
  - Bombeo Externas
  - Entrega
  
- CO. Construrama – Autorizaciones
  - Clientes Construrama
  
- CO. Construrama - Capacitación o Consultoría
  - Capacitaciones o Consultorías para el Negocio

- CO. Construrama PH
  - Patrimonio Hoy
- Patrimonio Hoy
  - Bonificaciones

## II. Cemex Costa Rica, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico y Republica Dominicana

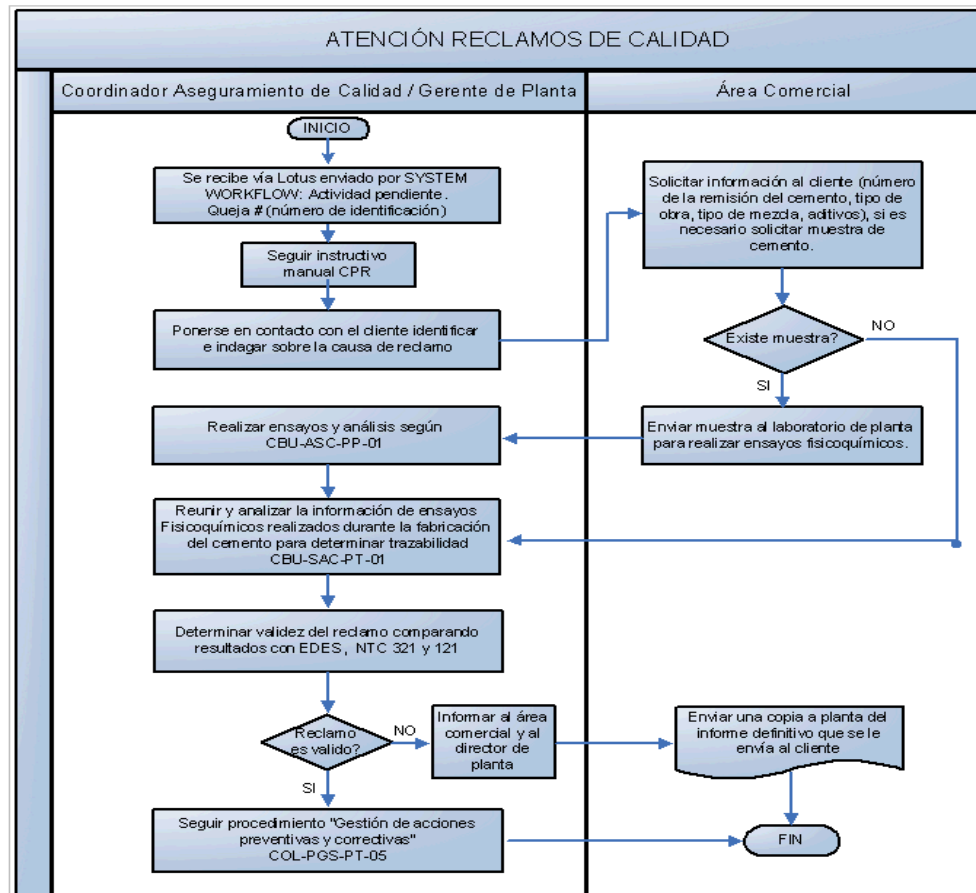
- DO. Ventas:
  - DO. Ventas
- DO. Ventas:
  - Puntualidad en vaciado
  - Indisciplina del personal en obra
  - Indisciplina del personal en obra
  - Incumplimiento de entrega
  - Mala atención al cliente
  - Mala atención al cliente
- Mala atención al cliente
  - Alta de usuario
  - Atención al Cliente
  - Edición de usuario
- DO. Logística
  - Atención al Cliente
  - Entrega de pedido
  - Producto

- DO. Operaciones – Comercial
  - Cartera
  - Pedido retenido

### 5.1.5 Interface de la herramienta CRM

El siguiente flujograma se realizó para tener el paso a paso del manejo del área y el procedimiento de cada una de sus administraciones para un buen funcionamiento y buena calidad del servicio.

Figura 3. Flujograma de Atención reclamos de calidad



Fuente CEMEX

A continuación se mostrara las interfaces de cada paso en el sistema que se deben seguir para registrar un caso, queja o reclamo:

1. Se identifican en el CDM el país del cliente en cual está siendo ingresado en el sistema

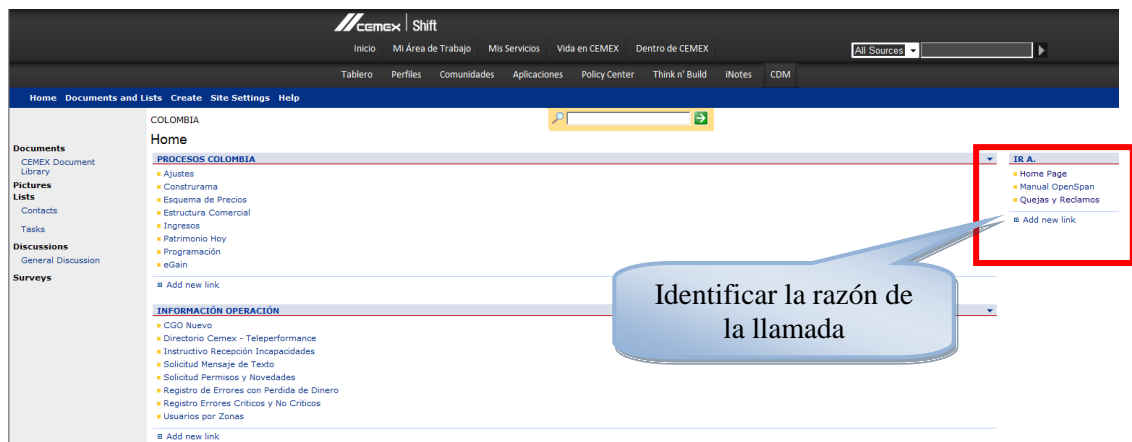
Figura 4. CRM



Fuente CEMEX

2. Se elige cual es el motivo de la llamada (Queja, Reclamo o Solicitud)

Figura 5. CRM



3. Se completan los datos requeridos en el sistema para la gestión de los responsable de cada área

Figura 6. CRM

Save and Close | Attach File | Go Back to List

Cod. Cliente \*

Cod.Obra \*

Producto \*

Razón Social \*

Nit

Contacto \*

Teléfono \*

Celular \*

Fax

E-mail \*

En caso de solicitud de factura, resultados de calidad, remisiones o notas de ajuste, solicite los siguientes datos: No. del pedido y No. de documento.  
(Ingresarlo en el campo de comentarios)

Descripción de la Solicitud (Comentarios)

ITEMS PARA GESTION DE \*\*\*CPR\*\*\*  
(NO MODIFICAR LOS CAMPOS)

Agente

Fecha de Atención

Folio No.

\* indicates a required field

Completar datos del CRM

Fuente CEMEX

4. El sistema automáticamente enviara una actividad abierta que es el resumen de lo que el agente del centro de servicio acaba de incluir en el sistema para que cada responsable haga su función en los tiempos establecidos y así poder cumplir con la satisfacción del cliente.

Figura 7. CRM

**Atributos generales (CRM) modificar**

15.08.2014 + 3 Meses

Buscar

- Unidad organizativa
  - Concepto búsqueda
  - Búsqueda estructuras
- Posición
- Empleados
- Usuario

LstAclert

E Denominación

- CEMEX PUERTO RICO
- Portal Puerto Rico
- 7780 - Puerto Rico
- CRM PUERTO RICO

| Plan de ocupación (CRM)                     | Sigla       | ID         | Interf.comercial | Validez de | Validez a | Asignado de | Asignado a | Porcent... |
|---|-------------|------------|------------------|------------|-----------|-------------|------------|------------|
| CEMEX PUERTO RICO                           | CEMEXPR     | O 50008805 | 9300001023       | 13.09.2011 | ilimitado |             |            |            |
| DIRECCION DE AGREGADOS PR                   | NACIONAL    | O 50009153 | 9300001075       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Gerente Agregados PR                        | GERAGRPR    | S 50009162 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| OPERACIONES PR                              | NACIONAL    | O 50009154 | 9300001076       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Director Operaciones CR                     | DIOPERPR    | S 50009163 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Gerencia Producción PR                      | GERPRODPR   | O 50009345 | 9300001112       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Gerencia Calidad PR                         | GERCALPR    | O 50009166 | 9300001082       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Gerencia Asuntos Ambientales PR             | GERAMBPR    | O 50009167 | 9300001083       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| SOLUC. CONSTRUCCION PR                      | NACIONAL    | O 50009343 | 9300001110       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Gerente Sol. Constructores PR               | GERCONSTPR  | S 50009324 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Soporte Operativo PR                        | SOPOPR      | O 50009175 | 9300001084       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Comercial Concreto PR                       | COMERCONPR  | O 50014784 | 9300040383       | 28.02.2012 | ilimitado | 28.02.2012  | ilimitado  |            |
| OPERACIONES PR                              | OPERPR      | O 50020864 | 9300276545       | 28.02.2014 | ilimitado | 28.02.2014  | ilimitado  |            |
| INFRAESTRUCTURA PR                          | NACIONAL    | O 50009157 | 9300001078       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Gerente Infraestructura y Vivienda PR       | GTEINFPR    | S 50009332 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Asesor de Construccion PR                   | ASESCONPR   | S 50009334 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| PLANIFICACION PR                            | NACIONAL    | O 50009158 | 9300001079       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Gerente Planif. y Admin. Comercial PR       | GTEPLADMPR  | S 50009187 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Asesor Planeación PR                        | ASEPLANPR   | S 50009188 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Asesor de Abasto PR                         | ASEBASPR    | S 50013298 |                  | 26.12.2011 | ilimitado | 26.12.2011  | ilimitado  |            |
| Administrador de Cartera PR                 | ADMCAAPR    | S 50013299 |                  | 26.12.2011 | ilimitado | 26.12.2011  | ilimitado  |            |
| Administrador de Cartera - Conduces PR      | ADMCAAPR    | S 50014971 |                  | 26.03.2012 | ilimitado | 26.03.2012  | ilimitado  |            |
| Administrador de Cartera1 PR                | ADMCAAPR    | S 50017357 |                  | 06.11.2012 | ilimitado | 06.11.2012  | ilimitado  |            |
| SOLUC. CANAL DISTRIB. INDUST. PR            | NACIONAL    | O 50009159 | 9300001080       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Gerente Sol. Canal Distr. Indust. PR        | GTEOLDISPR  | S 50009335 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Asesor Logística y Cal PR                   | ASELOGCALPR | S 50013428 |                  | 26.12.2011 | ilimitado | 26.12.2011  | ilimitado  |            |
| Coordinador de Envase                       | COORENVA    | S 50014969 |                  | 26.03.2012 | ilimitado | 26.03.2012  | ilimitado  |            |
| Asistente Administrativa PR                 | ASISTAMDPR  | S 50013429 |                  | 26.12.2011 | ilimitado | 26.12.2011  | ilimitado  |            |
| Logística PR                                | LOGISTICAPR | O 50009156 | 9300001077       | 10.10.2011 | ilimitado | 28.02.2012  | ilimitado  |            |
| Comercial Cemento PR                        | COMERCEMPR  | O 50009192 | 9300001085       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| LEGAL Y ASUNTOS CORP. PR                    | NACIONAL    | O 50009160 | 9300001081       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Gerente Legaly Asuntos Corp. PR             | GTELEGALPR  | S 50009338 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Asistente Departamental                     | ASISDEPT    | S 50013770 |                  | 05.01.2012 | ilimitado | 05.01.2012  | ilimitado  |            |
| Asuntos Corporativos PR                     | ASUNCORP    | S 50009339 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Coord. Relaciones con la Com. PR            | COORDCOMPR  | S 50009196 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| BSO PR                                      | NACIONAL    | O 50009344 | 9300001111       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| Director BSO                                | DIRPLANPR   | S 50009340 |                  | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| GERENCIA CSR - ADMINISTRACION CIAL REGIONAL | CSRPR       | O 50009198 | 9300001086       | 10.10.2011 | ilimitado | 10.10.2011  | ilimitado  |            |
| CRM PUERTO RICO                             | NACIONAL    | O 50012529 | 9300001389       | 06.12.2011 | ilimitado | 06.12.2011  | ilimitado  |            |
| Administrador CRM PR                        | ADMCRMPR    | S 50012530 |                  | 06.12.2011 | ilimitado | 06.12.2011  | ilimitado  |            |
| Portal Puerto Rico                          | NACIONAL    | O 50008920 | 9300001044       | 20.09.2011 | ilimitado | 20.09.2011  | ilimitado  |            |

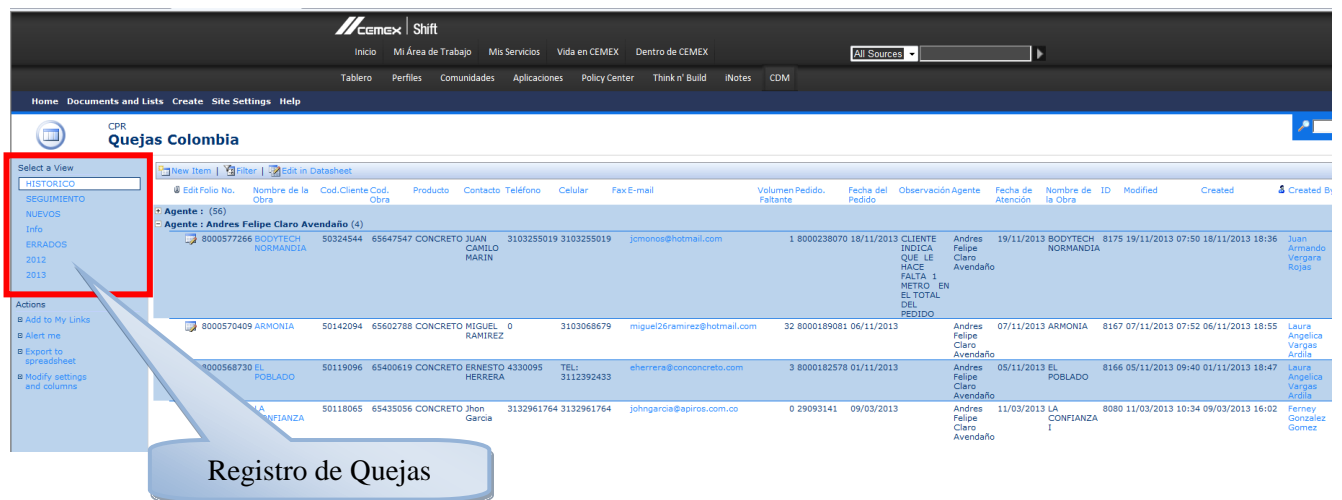
Fuente CEMEX

Completar datos del CRM

5.El sistema tomará el registro de cada área por aparte (Solicitudes, quejas y reclamos) y las guardará en la misma herramienta en diferentes bases adicionales como:

- Historico
- Seguimiento
- Nuevos
- Informes
- Errados
- Años de vigencias (El sistema guarda 2 años)

Figura 8. CRM



**Registro de Quejas**

| Edit   | Folio No.  | Nombre de la Obra  | Cod.Cliente | Cod. Obra | Producto | Contacto          | Teléfono   | Celular        | Fax E-mail                  | Volumen Pedido, Faltante | Fecha del Pedido | Observación Agente | Fecha de Atención   | Nombre de la Obra            | ID   | Modified         | Created          | Created By                  |
|--|------------|--------------------|-------------|-----------|----------|-------------------|------------|----------------|-----------------------------|--------------------------|------------------|--------------------|---|------------------------------|------|------------------|------------------|-----------------------------|
| <b>Agente : (56)</b><br><b>Agente : Andres Felipe Claro Avendaño (4)</b> |            |                    |             |           |          |                   |            |                |                             |                          |                  |                    |   |                              |      |                  |                  |                             |
|  | 8000577266 | BODYTECH NORMANDIA | 50324544    | 65647547  | CONCRETO | JUAN CAMILO MARIN | 3103255019 | 3103255019     | jomonos@hotmail.com         | 1                        | 8000238070       | 18/11/2013         | CLIENTE INDICA QUE LE HACE FALTA 1 METRO EN EL TOTAL DEL PEDIDO | Andres Felipe Claro Avendaño | 8175 | 19/11/2013 07:50 | 18/11/2013 18:36 | Juan Armando Vergara Rojas  |
|  | 8000570409 | ARMONIA            | 50142094    | 65602788  | CONCRETO | MIGUEL RAMIREZ    | 0          | 3103068679     | miguel26ramirez@hotmail.com | 32                       | 8000189081       | 06/11/2013         |   | Andres Felipe Claro Avendaño | 8167 | 07/11/2013 07:52 | 06/11/2013 18:55 | Laura Angelica Vargas Ardia |
|  | 8000568730 | EL POBLADO         | 50119096    | 65400619  | CONCRETO | ERNESTO HERKEBA   | 4330095    | TBL 3112392433 | eherrera@conconcreto.com    | 3                        | 8000182578       | 01/11/2013         |   | Andres Felipe Claro Avendaño | 8166 | 05/11/2013 09:40 | 01/11/2013 18:47 | Laura Angelica Vargas Ardia |
|  | 8000568730 | LA CONFIANZA       | 50118065    | 65435056  | CONCRETO | Jhon Garcia       | 3132961764 | 3132961764     | johngarcia@spiros.com.co    | 0                        | 29093141         | 09/03/2013         |   | Andres Felipe Claro Avendaño | 8080 | 11/03/2013 10:34 | 09/03/2013 16:02 | Ferny Gonzalez Gomez        |

## **6. EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO**

- Se puede definir como lo más importante que el método para tomar en cuenta son los flujos de fondos del proyecto tal como lo es la base de datos como fuente de dinero representado en la información, así también el valor del dinero representado en el tiempo de la persona que lo va a gestionar (Yo como practicante).
- Se mostrara el rendimiento que tiene el proyecto, es decir que el modelo representara una forma efectiva de la optimización de costos que tenía antes la herramienta a diferencia del desarrollo de la propuesta implementada.



## 7. PRESUPUESTO DETALLADO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

El presupuesto se conforma de solo un recurso para la elaboración en su totalidad para el análisis, creación, actualización y resultados del proyecto. (Practicante).

Costo fijo por mano de Obra: \$ 1.000.000

Las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

| <b>Detalle</b>      | <b>Julio</b>       | <b>Agosto</b>      |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| Factor Estimado     | \$1.000.000        | \$1.000.000        |
| Mano de Obra        | 1                  | 1                  |
| Precio Mano de Obra | \$1.000.000        | \$1.000.000        |
| <b>Total</b>        | <b>\$1.000.000</b> | <b>\$1.000.000</b> |

## 8. CRONOGRAMA DE DESARROLLO DEL PROYECTO



Cronograma de la  
Propuesta CRM.xlsx

## **9. CONCLUSIONES**

El objeto de este proyecto en el cual se basa en organizar, mostrar, identificar y medir tiempos de cumplimientos de cada país para el área de Solicitudes, quejas y reclamos con algunos tiempos establecidos y confiables, contara con las respuestas de los casos más eficaz y efectivos posibles y con los que pueda contar minimizando los errores o al menos previniéndolos, se contara con la asesoría de:

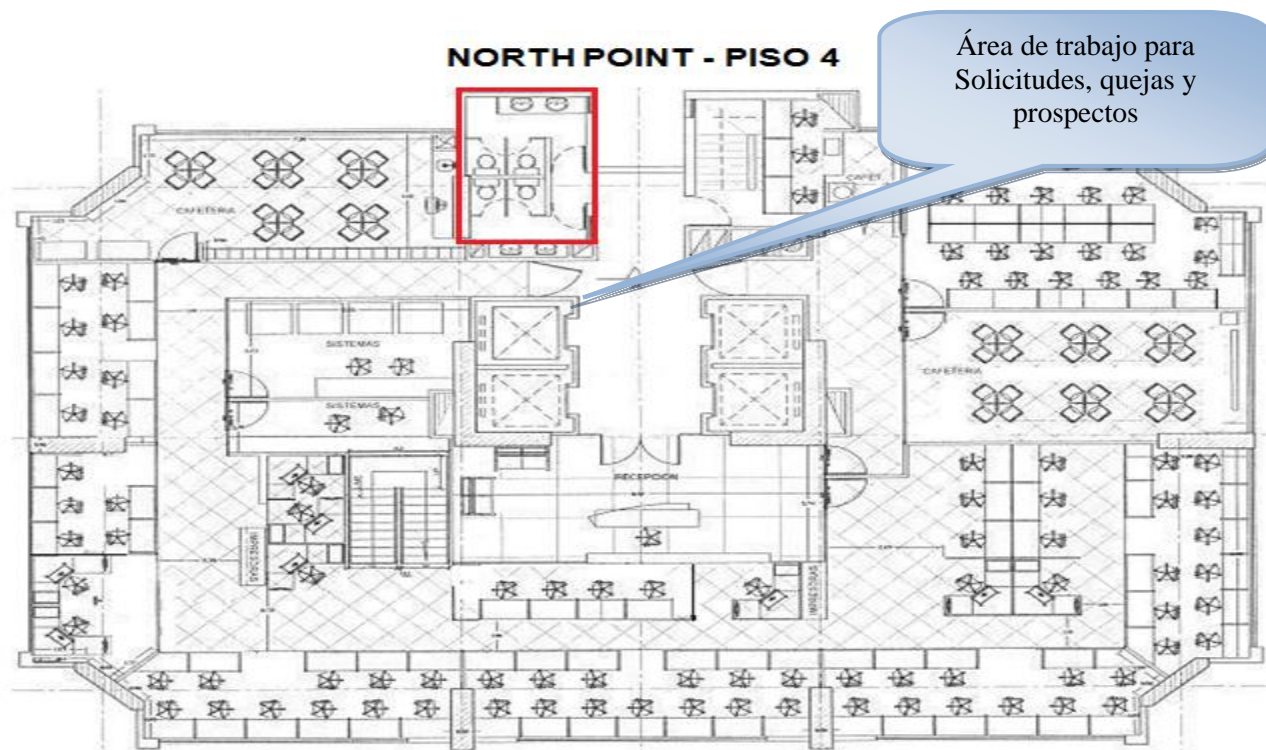
Ángela Viviana Montañez, Jefe de Procesos, sus recomendaciones, sugerencias y guías implementaran mejor la presentación de la información, con estos la presentación del proyecto se hará bajo fechas establecidas para verificar el progreso de las actividades, para lograr tal propósito, se formularon los objetivos específicos con el fin de determinar el cumplimiento de los objetivos de cada país, determinar el nivel informativo de la Dirección y determinando el nivel de respuesta del recurso humano para los procedimientos de quejas y reclamos sobre las actividades generadas.

## BIBLIOGRAFÍA

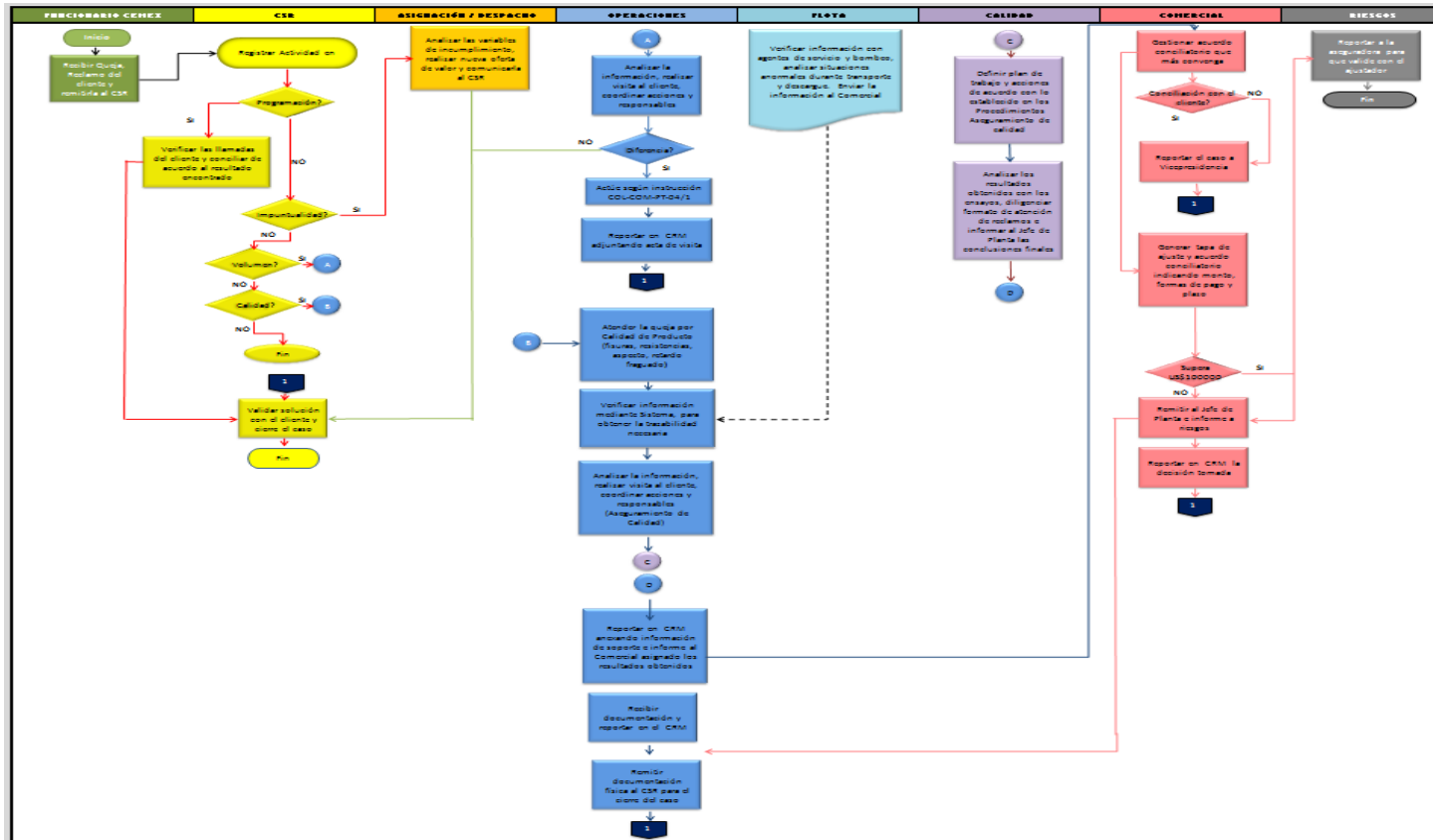
- ARIAS, F. Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (4<sup>ta</sup> ed.). Venezuela2004Editorial BL. Consultores Asociados
- BALESTRINI, M Como Elaborar Proyectos de Investigación. (1era ed.). Venezuela1997Editorial BL. Consultores Asociados
- CDM.CEMEX.COM. [En línea] 01 de 2011. [Citado el: 13 de 08 de 2014.]
- <http://www.cemexcolombia.com/NuestraEmpresa/AcercaCemex.asp>
- [http://cdm.cemex.com/sites/RSC\\_SAC/ESTANDARIZACI%C3%93N\\_JOSE/default.aspx](http://cdm.cemex.com/sites/RSC_SAC/ESTANDARIZACI%C3%93N_JOSE/default.aspx).
- [http://cdm.cemex.com/sites/RSC\\_SAC/CPR/Lists/Quejas%20Col/ERRADOS.aspx](http://cdm.cemex.com/sites/RSC_SAC/CPR/Lists/Quejas%20Col/ERRADOS.aspx)
- [http://cdm.cemex.com/sites/RSC\\_SAC/CPR/Lists/Quejas%20Col/HISTORICO.aspx](http://cdm.cemex.com/sites/RSC_SAC/CPR/Lists/Quejas%20Col/HISTORICO.aspx)
- [http://cdm.cemex.com/sites/RSC\\_SAC/CPR/Lists/Quejas%20Col/NUEVOS.aspx](http://cdm.cemex.com/sites/RSC_SAC/CPR/Lists/Quejas%20Col/NUEVOS.aspx)
- [http://cdm.cemex.com/sites/RSC\\_SAC/CPR/Lists/Quejas%20Col/SEGUIMIENTO.aspx](http://cdm.cemex.com/sites/RSC_SAC/CPR/Lists/Quejas%20Col/SEGUIMIENTO.aspx)
- Mondragon, Y. (Junio de 2011). *Mision y Vision de CEMEX*. Recuperado el 15 de Febrero de 2014, de [www.cemexcolombia.com](http://www.cemexcolombia.com):
- Norma Control

## ANEXOS

### ANEXO 1: Planos de la compañía CEMEX



## ANEXO 2: Flujo grama de la solicitud de quejas



### ANEXO 3: Formato para la solicitud de quejas

|   |  |              |
|---|--|--------------|
|  |  | FECHA _____  |
| <b><u>ATENCION DE RECLAMOS</u></b>  |  | PLANTA _____ |
| CLIENTE _____   |  | CODIGO _____ |

| TIPO DE PRODUCTO |                          |
|------------------|--------------------------|
| CONCRETO         | <input type="checkbox"/> |
| CEMENTO          | <input type="checkbox"/> |
| MORTERO SECO     | <input type="checkbox"/> |
| MODULARES        | <input type="checkbox"/> |
| AGREGADOS        | <input type="checkbox"/> |
| BOMBEO           | <input type="checkbox"/> |
| MULTIPRODUCTOS   | <input type="checkbox"/> |
| OTROS            | <input type="checkbox"/> |

| CONCEPTO DEL RECLAMO            |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| VOLUMEN                         | <input type="checkbox"/> |
| FIRMA NO AUTORIZADA EN OBRA     | <input type="checkbox"/> |
| MEZCLA NO CORRESPONDE           | <input type="checkbox"/> |
| CORRESPONDE A OTRO CLIENTE      | <input type="checkbox"/> |
| PROBLEMAS DE CALIDAD            | <input type="checkbox"/> |
| INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA    | <input type="checkbox"/> |
| VIAJE DEVUELTO                  | <input type="checkbox"/> |
| SERV. ADICIONALES NO COBRADOS   | <input type="checkbox"/> |
| DAÑOS OCASIONADOS EN LA ENTREGA | <input type="checkbox"/> |
| OTRO                            | <input type="checkbox"/> |

REMISION AFECTADA \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

**ACUERDO REALIZADO**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

|   |  |
|---|--|
| _____<br>Nombre Cliente / Representante | _____<br>Nombre Jefe de Planta / Responsable |
| _____<br>Firma del Cliente              | _____<br>Firma Jefe de Planta/ Responsable   |
| Recibido _____                          | Fecha _____                                  |

COL-COM-PT-04 / 1

#### ANEXO 4: Ficha técnica de la empresa

| FICHA TÉCNICA DE LA EMPRESA CEMEX                                   |  |
|---|--|
| Nombre de la empresa  | Construcción   |
| Dirección   | Calle 7 N°156-78   |
| Planos del edificio North Point                                     |    |
| Cantidad de empleados en el área de solicitudes quejas y prospectos | 8 personas   |
| Persona de contacto:  | Ángela Viviana Montañez Morantes   |
| E-mail  | <a href="mailto:angelaviviana.montanez@cemex.com">angelaviviana.montanez@cemex.com</a>   |
| Teléfono  | 6039000 Ext. 46818   |
| Misión de Cemex   | <p>Satisfacer globalmente las necesidades de construcción de nuestros clientes y crear valor para nuestros grupos de interés, consolidándonos como la compañía de materiales para la construcción, más eficiente y rentable del mundo.</p> <p>Misión es la razón de ser de la organización. <b>Lo que hace:</b> Satisfacer globalmente las necesidades de construcción de nuestros clientes. <b>Para</b></p> |



|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | <p><b>quien lo hace:</b> nuestros clientes y crear valor para nuestros grupos de interés. <b>Como lo hace:</b> consolidándonos como la compañía de materiales para la construcción, más eficiente y rentable del mundo.</p>   |
| <b>Visión de Cemex</b> | <p>Buscamos ser una empresa competitiva, impulsora del desarrollo de nuestro país que brinde soluciones innovadoras y sustentables para la construcción, orientadas a mejorar la calidad de vida de las familias mexicanas.</p> <p><b>Visión:</b> Imagen que se tiene del lugar a donde se quiere llegar, de cómo queremos vernos, como institución en un futuro definido. <b>A donde se quiere llegar:</b> una empresa competitiva. <b>Cómo queremos vernos:</b> impulsora del desarrollo de nuestro país.</p> |

CPR



**Solicitudes Colombia: New Item**

50

## ANEXO 6: Herramienta de Registro de solicitudes Colombia

CPR

### SEGUIMIENTOS COLOMBIA: New Item

 Save and Close |  Attach File | Go Back to List

ID del caso \*

Número de Folio

Clase de caso \*

Seleccionar Queja o Solicitud del cliente

Descripción \*

Información breve del caso


Estatus

☒ ABIERTO  
☐ EN PROCESO  
☐ CONFIRMADO

Coordinador \*

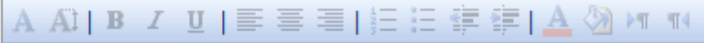
Persona Responsable \*

Fecha de Compromiso \*



Enter date in D/M/YYYY format.

Gestión



\* indicates a required field

## ANEXO 7: Herramienta de Registro de seguimiento Colombia

CPR

### Quejas Colombia: New Item

Save and Close
 Attach File
 Go Back to List

|                     |  |
|---------------------|--|
| Cod.Cliente *       | <input type="text"/>   |
| Cod. Obra *         | <input type="text"/>   |
| Nombre de la Obra * | <input type="text"/>   |
| Contacto *          | <input type="text"/>   |
| Teléfono *          | <input type="text"/>   |
| Celular *           | <input type="text"/>   |
| Fax                 | <input type="text"/>   |
| E-mail *            | <input type="text"/>   |
| Producto *          | <input type="text"/>   |
| Fecha del Pedido    | <input type="text"/>   |
|                     | Enter date in D/M/YYYY format.                                       |
| Pedido. *           | <input type="text"/>   |
| Volumen Faltante *  | <input type="text"/>   |
|                     | REDACTAR LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A CUALQUIER TIPO DE RECLAMO. |
| Observación         | <div> <div></div> <div></div> </div>                                 |
| -----               |  |
|                     | PARA GESTION DE ***CPR*** (NO MODIFICAR LOS CAMPOS)                  |
| Agente              | <input type="text"/>   |
| Fecha de Atención   | <input type="text"/>   |
|                     | Enter date in D/M/YYYY format.                                       |
| Folio No.           | <input type="text"/>   |

\* indicates a required field

## ANEXO 8: Herramienta de Registro de seguimiento Construrama

CPR

### Seguimiento Construrama: New Item

[Save and Close](#) | [Attach File](#) | [Go Back to List](#)

|                  |   |   |
|------------------|---|---|
| Folio N°.        | * | <input type="text"/>  |
| Agente           |   | <input type="text"/>  |
| Fecha Compromiso |   | <input type="text"/>  |
|                  |   | Enter date in D/M/YYYY format.  |
| Fecha Ejecución  |   | <input type="text"/>  |
|                  |   | Enter date in D/M/YYYY format.  |
| Gestión          |   | <div><div>A A   B I U             </div><div><input type="text"/></div></div> |
| Estatus          |   | <input checked="" type="radio"/> PENDIENTE<br><input type="radio"/> ATENDIDO  |
| Calif. Caso      |   | <input type="text"/>  |

\* indicates a required field

## ANEXO 9: Home page Intranet de Solicitudes, quejas y reclamos

[Home](#) [Documents and Lists](#) [Create](#) [Site Settings](#) [Help](#)

**Documents**  
[CEMEX Document Library](#)  
**Pictures**  
**Lists**  
[Contacts](#)  
[Tasks](#)  
**Discussions**  
[General Discussion](#)

CENTRO DE SERVICIO REGIONAL

## Home

**OPERACIONES**

- COLOMBIA
- COSTA RICA
- NICARAGUA
- PANAMÁ
- PUERTO RICO
- REPÚBLICA DOMINICANA

---

[Add new link](#)

## ANEXO 10: Herramienta de Registro de prospectos Regional

CPR

### Prospectos: New Item

[Save and Close](#) | [Attach File](#) | [Go Back to List](#)

|  |  |
|--|--|
| Nombre del Contacto *                      | <input type="text"/>                                     |
| Producto *                                 | <input type="text"/>                                     |
| Teléfono *                                 | <input type="text"/>                                     |
| Fax *                                      | <input type="text"/>                                     |
| Celular *                                  | <input type="text"/>                                     |
| E-mail *                                   | <input type="text"/>                                     |
| Operación *                                | <input type="text"/>                                     |
| Ciudad / Distrito / Canton / Providencia * | <input type="text"/>                                     |
| Dirección *                                | <input type="text"/>                                     |
| Volumen (M3)                               | <input type="text"/>                                     |
| Volumen (Sacos)                            | <input type="text"/>                                     |
| Modalidad de Transporte *                  | <input type="text"/>                                     |
| Tipo de Obra *                             | <input type="text"/>                                     |
| Servicio de Bomba                          | <input type="checkbox"/>                                 |
| Comercial Asignado *                       | <input type="text"/>                                     |
| Descripción                                | <div><div>A A   B I U            </div><div></div></div> |

ITEMS PARA GESTION DE CPR

|                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| Registro Erroneo  | <input type="text"/> |
| Coordinador       | <input type="text"/> |
| Fecha de atención | <input type="text"/> |

## ANEXO 11: Herramienta de Registro de solicitudes Regional

CPR

**Quejas: New Item**

| Save and Close               Attach File   <a href="#">Go Back to List</a> |   |  |
|--|---|--|
| Código de Cliente *  | <input type="text"/>  |  |
| Código de Obra *   | <input type="text"/>  |  |
| Razón / Cliente *  | <input type="text"/>  |  |
| Nombre del Contacto *  | <input type="text"/>  |  |
| Producto *   | <input type="text"/>  |  |
| Teléfono   | <input type="text"/>  |  |
| Fax  | <input type="text"/>  |  |
| Celular  | <input type="text"/>  |  |
| E-mail   | <input type="text"/>  |  |
| Operación *  | <input type="text"/>  |  |
| Número de Pedido *   | <input type="text"/>  |  |
| Cantidad (M3 o Sacos) *  | <input type="text"/>  |  |
| Planta de Despacho *   | <input type="text"/>  |  |
| <p>*Para Cemento indicar si es EMPACADO, BLANCO ó GRANEL</p>               |   |  |
| Mezcla (Código Corto) o Producto *   | <input type="text"/>  |  |
| Fecha de Entrega *   | <input type="text"/>  |  |
|  | Enter date in D/M/YYYY format.  |  |
| Volumen  | <input type="text"/>  |  |
| Volumen Reconocido   | <input type="text"/>  |  |
| Descripción  | <div> </div><br><div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div> |  |



## ANEXO 12: Herramienta de Registro de seguimiento Regional

CPR

### Solicitudes: New Item

[Save and Close](#) | [Attach File](#) | [Go Back to List](#)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Código de Cliente *   | <input type="text"/>   |
| Código de Obra *      | <input type="text"/>   |
| Razón / Cliente *     | <input type="text"/>   |
| Nombre del Contacto * | <input type="text"/>   |
| Producto *            | <input type="text"/>   |
| Teléfono *            | <input type="text"/>   |
| Fax                   | <input type="text"/>   |
| Celular *             | <input type="text"/>   |
| E-mail *              | <input type="text"/>   |
| Operación *           | <input type="text"/>   |
| Descripción           | <div><div>A A1   B I U               </div><div></div></div> |

.....

ITEMS PARA GESTION DE CPR

Registro Erroneo

Coordinador

Fecha de atención

Enter date in D/M/YYYY format.

Solución ☐ FOLIO ☐ LINEA

Estatus ☐ PENDIENTE ☐ ATENDIDO